

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG
KESEHATAN BERDASARKAN KARAKTERISTIK PENGGUNA
LAYANAN
(STUDI KASUS DI RSUD WONOGIRI)
TAHUN 2016**



Skripsi

Diajukan untuk Melengkapi Syarat-Syarat

Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :

NUR WIDIARTO

NIM. F0112070

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2017

ABSTRAKSI

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG KESEHATAN BERDASARKAN KARAKTERISTIK PENGGUNA LAYANAN (STUDI KASUS DI RSUD WONOGIRI) TAHUN 2016

Nur Widiarto
F0112070

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi masyarakat atau tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat berdasarkan karakteristik pengguna layanan. Karakteristik tersebut berupa umur, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan total jumlah responden sebanyak 100 orang yang menjadi pasien atau pengguna layanan di RSUD Wonogiri. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* yang dilakukan pada tahun 2016. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan uji *one sampel T test* dan uji *chi square*.

Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSUD Wonogiri adalah tinggi. Terdapat hubungan signifikan antara rawat inap rumah sakit dengan kelompok umur dan jenis kelamin, dan terdapat hubungan signifikan antara biaya berobat rumah sakit dengan kelompok pekerjaan.

Kata kunci : Pelayanan publik, kesehatan, karakteristik pengguna layanan.

ABSTRAKSI
ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE SATISFACATION IN THE HEALTH
SECTOR BASE ON THE CHARACTERISTICS OF SERVICE USERS
(CASE STUDIES ON RSUD WONOGIRI)
IN 2016

Nur Widiarto
F0112070

This research is conducted to find out the perception of society or the level of satisfacation held by society base on the characteristic of servis users. These characteristic include age, sex, education, income and employment

Research method used is quantitative research with a total of 100 respondens who become patient or servis users in RSUD Wonogiri. Sampling in this research use accidental sampling do in 2016. Method of analisis in this study use one sampel t test and chi square test.

From the result research find that the level of society satisfaction with the services provided RSUD Wonogiri is high. There is significant relationship between hospitalization with age and sex. And There is significant relationship between cost of treatment with employment

Keyword : Public service, health, characteristics of servis users

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul:

**Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Berdasarkan
Karakteristik Pengguna Layanan (Studi Kasus Di RSUD Wonogiri)**

Tahun 2016

Diajukan Oleh:

Nur Widiarto

NIM. F0112070

Disetujui dan diterima oleh pembimbing

Pada Tanggal Oktober 2017

Surakarta , November 2017

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long diagonal stroke extending upwards and to the right.

Dr. ARHMAD DAEROBI, M.S.

NIP.195708041986011002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Berdasarkan Karakteristik Pengguna Layanan (Studi Kasus Di RSUD Wonogiri)

Tahun 2016

Diajukan Oleh:

Nur Widiarto

NIM. F0112070

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Tanggal Desember 2017

Susunan Tim Penguji Skripsi

1. Ketua

Dr. MULYANTO, M.E

NIP. 196806231993021001

2. Anggota

Dr. SURYANTO, S.E., M.Si

NIP. 197501222008121002

3. Dosen Pembimbing

Dr. AKHMAD DAEROBI, M.S.

NIP. 195708041986011002

Disahkan oleh Ketua Prodi Ekonomi Pembangunan



Dr. Siti Aisyah Tri Rahayu, M.si

NIP. 196809271997022001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas sebelas Maret :

Nama : Nur Widiarto

NIM : F0112070

Progam Studi : Ekonomi Pembangunan

Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG
KESEHATAN BERDASARKAN KARAKTERISTIK
PENGGUNA LAYANAN (STUDI KASUS DI RSUD
WONOGIRI) TAHUN 2016

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya buat ini adalah benar-
benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan
/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya
bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar
sarjananya.

Demikian pernyaaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Surakarta, 19 Oktober 2017

Mahasiswa



Nur Widiarto

NIM. F0112070

HALAMAN MOTTO

“Berakit-rakit ke hulu, berenang-renang ketepian, banyak revisi dahulu lulus
wisuda kemudian” ☺(penulis)

“Belajarlh dari filosofi padi semakin tua semakin merunduk” (anonim)

“Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu” (QS. Al Baqarah)

“Mikul duwur mendem jero” (pribahasa jawa)

“Urip iku kudu urup” (sunan kalijaga)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya tulis ini kepada

Bapak dan Ibuku tersayang Pak'e Kasmu Mak'e Lastri

Adikku satu-satunya Ari Rahmawati

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'aalamiin, Puji syukur kepada Allah SWT karena atas nikmat dan kesempatan yang diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelayanan Publik di Bidang Kesehatan Berdasarkan Karakteristik Pengguna Layanan (Studi kasus di RSUD Wonogiri) Tahun 2016”** dengan baik yang disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan Progam Sarjana (S1) Jurusan Ekonomi Pembangunan Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa ada dukungan, bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak yang mendukung skripsi ini. Maka dari itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak sekali nikmat, kesempatan dan kemampuan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya.
2. Ibu Dr. SITI AISYAH TRI RAHAYU, M.Si. selaku kepala jurusan Ekonomi Pembangunan.
3. Bapak Dr. AGUSTINUS SURYANTORO, M.S. selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan bantuan dan saran kepada penulis selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. AKHMAD DAEROBI, M.S. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, masukan dan bimbinganya dari awal hingga akhir sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Kedua Orang tuaku Bapak Kasmu dan Ibu Lastri yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis, adikku Ari yang selalu mendukungku dari belakang.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.

7. Seluruh responden yang telah rela meluangkan waktunya untuk diwawancarai.
8. Teman-teman seperjuanganku Reza, Wildan, Imam, Bang Feri, Bang Pepi, Bagus, Bimo dan kawan- kawan semua.
9. Teman-teman Ekonomi Pembangunan angkatan 2012 yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, terima kasih kenangan indah selama kuliah.
10. Teman-teman KKN (Tim KKN Kepuhsari 2 Desa Kepuhsari, Kec. Manyaran) : Bang Asep, Dokter Ryan, Pipit, Aya, Guru Tata, Ata,
11. Teman-teman Kostku di Petoran, Kemuning, Kec. Jebers
12. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan penelitian ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan untuk ilmu pengetahuan pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 19 Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Abstraksi.....	ii
Abstract.....	iii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan	v
Surat Pernyataan	vi
Motto.....	vii
Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
Bab I Pendahuluan.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Perumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
Bab II Tinjauan Pustaka.....	8
A. Landasan teori.....	8

	1. Layanan Publik	8
	2. Peran Pemerintah dalam Pelayanan Publik	12
	3. Kepuasan Konsumen	15
	4. Pelayanan Rumah Sakit.....	18
	5. Karakteristik Pribadi dan pelayanan kesehatan	20
	B. Penelitian Terdahulu.....	24
	C. Kerangka Pemikiran.....	27
	D. Hipotesis.....	29
Bab	III Metode Penelitian.....	30
	A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
	B. Metode Pengambilan Data	30
	1. Penentuan Sampel.....	30
	2. Pengumpulan Data Primer.....	31
	3. Pengumpulan Data Sekunder.....	32
	C. Uji Validitas dan Reabilitas.....	32
	1. Uji Validitas.....	32
	2. Uji Reabilitas.....	33
	D. Definisi Operasional Variabel.....	33
	E. Analisis Data.....	34
	1. Analisis Univariat.....	34
	2. Analisis Bivariat.....	35

Bab	IV Pembahasan dan Hasil.....	36
	A. Gambaran Kabupaten Wonogiri.....	36
	1. Kondisi Geografis.....	36
	2. Kondisi Demografis.....	37
	B. Gambaran Umum RSUD Wonogiri.....	38
	1. Lokasi.....	38
	2. Sejarah RSUD Wonogiri.....	38
	3. Fasilitas Pelayanan dan Perawatan.....	40
	4. Struktur Organisasi RSUD Wonogiri.....	42
	5. Tenaga Medis Profesional.....	43
	C. Uji Validitas dan Reabilitas.....	44
	1. Uji Validitas Data	44
	2. Uji Reabilitas Data.....	45
	D. Hasil Analisis Data	46
	1. Analisis Univariat.....	46
	2. Analisis Tingkat Kepuasan.....	47
	4. Analisis Bivariat.....	48
	E. Hasil dan Pembahasan.....	59
Bab	V Penutup.....	72
	A. Kesimpulan.....	72
	B. Saran.....	72

Daftar Pustaka.....	74
Lampiran.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan angka harapan hidup di ASEAN.....	2
Tabel 1.2	Jumlah Penduduk miskin, tenaga medis dan rumah sakit...	5
Tabel 2.1	Perbedaan barang swasta dan barang publik.....	14
Tabel 3.1	Skala likret kuisioner penelitian.....	33
Tabel 4.1	Uji Validitas data.....	44
Tabel 4.2	Uji Realibilitas data.....	44
Tabel 4.3	Analisis presentase karakteristik pengguna layanan di RSUD Wonogiri.....	45
Tabel 4.4	Hubungan Variabel Penelitian dengan tingkat kepuasan....	46
Tabel 4.5	Hubungan karakteristik responden dengan rawat inap.....	47
Tabel 4.6	Hubungan karakteristik responden dengan fasilitas.....	49
Tabel 4.7	Hubungan karakteristik responden dengan proses administrasi.....	51
Tabel 4.8	Hubungan karakteristik responden dengan tenaga medis.....	54
Tabel 4.9	Hubungan karakteristik responden dengan biaya berobat...	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kepuasan konsumen.....	16
Gambar 2.2	Kerangka pemikiran.....	29
Gambar 4.1	Peta Kabupaten Wonogiri.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner penelitian
Lampiran 2	Rekapitulasi data responden
Lampiran 3	Input data kuisisioner
Lampiran 4	Penelitian Terdahulu
Lampiran 5	Uji Validitas
Lampiran 6	Uji Reabilitas
Lampiran 7	Uji One sampel T test
Lampiran 8	Uji Chi Square

